هراتی، هادی؛ حریری، نجلا؛ اسفندیاری‌مقدم، علیرضا (۱۳۹۹). شناسایی عوامل مؤثر و تدوین الگوی پیشنهادی برای رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی: مطالعه‌ای ترکیبی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۱)، ۸۰- ۱۰۲.

شناسایی عوامل مؤثر و تدوین الگوی پیشنهادی برای رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی: مطالعه‌ای ترکیبی

هادی هراتی[1]، نجلا حریری[2]، علیرضا اسفندیاری مقدم [3]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۹/۰۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۵/۰۹ DOI: 10.22067/riis.v0i0.76766

چکیده

مقدمه: یکی از مسائل مهم در حوزه رفتار مراجعان به کتابخانه‌ها، رفتار برنامه‌ریزی نشده[4] آن‌ها است که می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در توسعه میزان استفاده از منابع و خدمات و یا افزایش فرهنگ استفاده از کتابخانه‌ها در درون جوامع ایفا کند. ازاین‌رو، پژوهش حاضر، با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی به‌منظور ارائه الگوی پیشنهادی انجام شده است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی است که با رویکرد ترکیبی (کیفی- کمی) و با استفاده از روش نظریه‌پردازی زمینه‌ای[5] در بخش کیفی و روش پیمایشی- تحلیلی در بخش کمی انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌های بخش کیفی مصاحبه عمیق و نیمه ساختاریافته و بخش کمی پرسشنامه محقق ساخته بود. جامعه پژوهش در بخش کیفی را اعضای هیئت‌علمی و صاحب‌نظران سه حوزه موضوعی کتابداری و اطلاع‌رسانی، مدیریت و روانشناسی تشکیل دادند که با روش نمونه‌گیری هدفمند ترکیبی (هدفمند و سپس گلوله برفی) تعداد ۱۲ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. جامعه پژوهش در بخش کمی دانشجویان عضو کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های فردوسی مشهد، شهید چمران اهواز، تبریز، شیراز و پردیس دانشگاه تهران بودند و حجم نمونه ۶۰۰ نفر تعیین گردید. تجزیه‌وتحلیل و کدگذاری داده‌های مصاحبه‌ها با استفاده از نرم‌افزار تحلیل

۱ دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی، harati-ha@ferdowsi.um.ac.ir

۲ استاد گروه علم اطلاعات و دانش شناسی (نویسنده مسئول)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران، n-hariri@srbiau.ac.ir

۳ دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران ali.isfandyari@gmail.com

4. Unplanned Behavior
5. Grounded Theory

داده‌های کیفی MAXQDA 10 انجام شد و در بخش کمی برای تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل استفاده شد.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌های بخش کیفی پژوهش، عوامل محیطی، منابع و خدمات اطلاعاتی، منابع انسانی، ویژگی‌های فردی، عامل موقعیتی زمان و عوامل فرهنگی و اجتماعی به‌عنوان عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده‌ی کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شناسایی شدند و بر این پایه مدل عملیاتی این نوع از رفتارها طراحی گردید. بر پایه مدل عملیاتی، نتایج بخش کمی نشان داد عوامل محیطی از طریق عامل موقعیتی زمان و همچنین عوامل فرهنگی و اجتماعی از طریق ویژگی‌های فردی کاربران بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده آن‌ها در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی تأثیرگذار هستند؛ درصورتی‌که منابع و خدمات اطلاعاتی و منابع انسانی تأثیر معناداری بر بروز این نوع از رفتارها ندارند. درنهایت الگوی پیشنهادی عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی بر اساس نتایج بخش کیفی و کمی پژوهش، طراحی گردید.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های پژوهش، به نظر می‌رسد، کتابخانه‌های دانشگاهی باید به‌منظور استفاده بهینه و مؤثر از منابع و خدمات، جذب مخاطب و افزایش سطح آگاهی و اطلاعات عمومی مراجعان، به عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها توجه ویژه‌ای داشته باشند.

کلیدواژه‌ها: رفتار اطلاع‌یابی، رفتار برنامه‌ریزی نشده، نظریه‌پردازی زمینه‌ای، کتابخانه‌های دانشگاهی

مقدمه

مهم‌ترین هدف از مجموعه‌سازی و سازمان‌دهی منابع و خدمات در کتابخانه‌ها، اشاعه آن منابع و خدمات است؛ لذا تنها توجه به گردآوری و سازمان‌دهی منابع و خدمات حتی بر اساس نیاز مراجعه‌کنندگان کافی نیست؛ بلکه کتابخانه‌ها باید اطلاعات دقیق‌تری در خصوص رفتار مراجعان کسب نمایند تا با درک نگرش آن‌ها بتوانند برنامه‌ریزی مطلوب‌تری برای ارائه خدمات و استفاده بهتر از منابع خود فراهم سازند و به هدف نهایی خود یعنی اشاعه اطلاعات دست یابند.

به‌طورکلی، رفتار استفاده فرد از منابع یا خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌ها می‌تواند به دو دسته کلی شامل رفتار برنامه‌ریزی‌شده و رفتار برنامه‌ریزی نشده تقسیم شود. همسو با دیدگاه آجزن (Ajzen, 2006)، در رفتار برنامه‌ریزی‌شده، عوامل نگرشی، هنجارهای ذهنی، و کنترل رفتاری درک شده منجر به تمایل‌های رفتاری شده و این تمایل‌ها، بر رفتار فرد تأثیر می‌گذارند؛ لذا در رفتارهای برنامه‌ریزی‌شده، استفاده از خدمات کتابخانه‌ای با قصد از پیش تعیین‌شده و تصمیم‌گیری عقلانی صورت می‌گیرد. با در نظر گرفتن تعریف‌های مطرح‌شده در حوزه بازاریابی از جمله تعاریف کیم(Kim, 2003) و بارنت (Burnett, 2006)، رفتار برنامه‌ریزی نشده تحت عنوان خرید ناگهانی، خرید آنی، خرید تفننی و از دید روان‌شناسانه تکانه‌ای، از اجزا مهم رفتار مصرف‌کننده است و به خریدهایی گفته می‌شود که هیچ قصد و برنامه قبلی برای آن وجود

نداشته و در یک فرآیند تصمیم‌گیری سریع ناشی از هیجان و انگیزه شکل می‌گیرد. بر این اساس، رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در محیط‌های کتابخانه‌ای شامل تصمیم آنی و سریع فرد در جهت استفاده از منابع یا خدماتی است که در لحظه رخ می‌دهد و از قبل برای آن برنامه‌ریزی نشده است.

مراجعه‌کنندگان اغلب با یک نیاز اطلاعاتی و به‌صورت برنامه‌ریزی‌شده برای استفاده از منابع یا خدمات خاصی به کتابخانه مراجعه می‌کنند ولی همین افراد در هنگام مراجعه و قرار گرفتن در محیط فیزیکی یا مجازی کتابخانه، ممکن است با توجه به محرک‌های موجود، به استفاده از منابع یا خدماتی که از قبل برای آن منابع یا خدمات برنامه و نیتی نداشته‌اند، ترغیب شوند. بنابراین، در شیوه رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه، کاربران از قبل تصمیم به استفاده نمی‌گیرند بلکه به‌واسطه عواملی از جمله محرک‌هایی که در محیط وجود دارد، نسبت به استفاده از منابع، تمایل پیدا می‌کنند.

آمارهای منتشرشده در ایران نشان‌دهنده پایین بودن سرانه مطالعه(سالاری، ۱۳۹۱؛ قاسم و نورمحمدی، ۱۳۹۴) و یا کاهش میزان مراجعه به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی(عبدالوند و غفاری آشتیانی، ۱۳۸۸؛ محمدزاده و بزرگی، ۱۳۹۱) است. از طرفی دیگر، پژوهش‌های پیشین در حوزه رفتار اطلاع‌یابی[1]در ایران، منصوریان و سنگری (۱۳۹۴)، نعیمی و محمداسماعیل (۱۳۹۵)، خدادادی (۱۳۹۶) و خارج از ایران، تانوسکودی (Thanuskodi, 2009)، نجوزی، اوچ و ایجیرو (Ngozi, Uche, & Ejiro, 2015) و حسین، حسین و اسلام (Hossain, Hossain, & Islam, 2017)، رفتار اطلاع‌یابی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها و یا منابع اطلاعاتی را بر پایه الگوهای برنامه‌ریزی‌شده موردپژوهش و بررسی قرار داده‌اند؛ بااین‌حال، به نظر می‌رسد که ابعاد رفتاری استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها از زاویه‌های پنهان دیگری نیز برخوردار است که بررسی چگونگی شکل‌گیری این رفتارها یعنی رفتار برنامه‌ریزی نشده آن‌ها، می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در توسعه میزان استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها و یا افزایش فرهنگ استفاده از کتابخانه‌ها در درون جوامع ایفا کند.

عوامل متعددی رفتار استفاده برنامه‌ریزی نشده مراجعین از منابع اطلاعاتی یا خدمات در کتابخانه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. متأسفانه علی‌رغم اهمیت رفتار برنامه‌ریزی نشده، این نوع رفتار از سوی پژوهشگران در محیط کتابخانه‌ها موردتوجه قرار نگرفته است؛ بر این اساس، مشخص نیست عواملی را که می‌تواند بر رفتار استفاده برنامه‌ریزی نشده دانشجویان از منابع و خدمات کتابخانه، تأثیرگذار باشد، شامل چه عواملی هستند؟ میزان تأثیر آن‌ها بر این نوع از رفتارها چقدر است؟ و چگونه می‌توان آن‌ها را شناسایی کرد؟

1. Information Seeking Bhavior

با توجه به اهمیت رفتارهای برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات و قابلیت برنامه‌ریزی برای این نوع از رفتارها توسط کتابخانه‌های دانشگاهی، این پژوهش در پی آن است که عوامل تأثیرگذار بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان در استفاده از منابع یا خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را به‌منظور ارائه الگویی پیشنهادی شناسایی کند. بر این پایه، پرسش‌ها و فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:

پرسش‌های پژوهش

۱. عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده‌ی مراجعان در استفاده از منابع یا خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی کدام است؟

۲. الگوی پیشنهادی برای رفتارهای برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی چیست؟

فرضیه‌های پژوهش

۱. عوامل محیطی کتابخانه از طریق عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌دارد.

۲. منابع و خدمات اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

۳. منابع انسانی بر بروز به رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

۴. عوامل فرهنگی و اجتماعی از طریق ویژگی‌های فردی کاربران تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌دارد.

مروی بر پیشینه پژوهش

در ادامه مروری بر پژوهش‌های انجام‌شده، در خصوص رفتار کاربران در محیط‌های مختلف خدماتی که نشان‌دهنده تأثیر عوامل مختلف بر رفتار کاربران است، ارائه می‌گردد.

در ایران، نوشین‌فرد (۱۳۸۴)، کشکولی (۱۳۹۱)، تقی‌زاده (۱۳۹۳) و اسماعیل‌زاده، امرایی، قلی‌پور و مقدم (۱۳۹۶)، هراتی، نوشین‌فرد، اسفندیاری‌مقدم، باب‌الحوائجی و حریری (۱۳۹۷) و در خارج از ایران،

ماتیلا و ویرتز (Mattila & Wirtz, 2008)، محمودی میمند و احمدی‌نژاد (Mahmoudi Maymand & Ahmadinejad, 2011)، گرا و دنی-ایلکبیر (Graa & Dani-Elkebir, 2012) و فلو و مادل‌برگر (Floh & Madlberger, 2013)، در پژوهش‌های خود، به تأثیر عوامل محیطی بر رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌ها و یا رفتار مصرف‌کنندگان در فروشگاه‌ها تأکید نمودند. هرچند، در پژوهشی که توسط نظری و قادری عابد (۱۳۹۰)، انجام شد، تأثیر عوامل محیطی بر رفتار خرید ناگهانی مراجعان به‌عنوان نوعی رفتار برنامه‌ریزی نشده، مورد تأیید قرار نگرفت.

در برخی پژوهش‌های داخلی از قبیل‌نوشین‌فرد (۱۳۸۴) و محمدی و دوستدار (۱۳۸۷) و خارجی مانند تانوسکودی (Thanuskodi, 2009)، نجوزی، اوچ و ایجیرو (Ngozi, Uche, & Ejiro, 2015)، و خان، احمد و خان (Khan, Ahmad, & Khan, 2017)، رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌ها، تحت تأثیر منابع اطلاعاتی از جمله کتاب، نشریات ادواری و منابع الکترونیکی، قرار گرفته است. علاوه بر این، محمدی و دوستدار (۱۳۸۷) و طباطبائی شهرآباد (۱۳۹۵)، در پژوهش‌های خود، خدمات اطلاعاتی را به‌عنوان عامل تأثیرگذار بر رفتار اطلاع‌یابی مراجعان معرفی نمودند. هرچند، در پژوهش هراتی و همکاران (۱۳۹۷)، تأثیر منابع و خدمات اطلاعاتی بر رفتار کاربران مورد تأیید قرار نگرفت.

همچنین، تأثیر عامل منابع انسانی، به‌خصوص نحوه برخورد کتابداران و کارکنان سازمانی، بر رفتار اطلاع‌یابی و یا رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان در پژوهش‌های حصاری (۱۳۸۵)، تقی‌زاده (۱۳۹۳) و ماتیلا و ویرتز (Mattila & Wirtz, 2008)، مورد تأیید قرار گرفت. هرچند، کشکولی (۱۳۹۱)، در پژوهشی، تأثیر منابع انسانی بر رفتار خرید آنی، به‌عنوان نوعی رفتار برنامه‌ریزی نشده، را تأیید نکرد.

از جمله عوامل تأثیرگذار دیگر بر رفتار اطلاع‌یابی افراد که در برخی از پژوهش‌ها، موردتوجه قرار گرفته است، عوامل فرهنگی و اجتماعی است. در این خصوص، نوشین‌فرد (۱۳۸۴)، حصاری (۱۳۸۵) و طباطبائی شهرآباد (۱۳۹۵)، در پژوهش‌هایی، تأثیر این عوامل بر رفتار اطلاع‌یابی افراد را مورد تأیید قرار دادند.

همچنین، حصاری (۱۳۸۵)، تقی‌زاده (۱۳۹۳)، گرا و دنی- ایلکبیر (Graa & Dani-Elkebir, 2012) و خان، احمد و خان (Khan, Ahmad, & Khan, 2017)، عامل زمان و داشتن وقت کافی برای ماندن در محیط‌های اطلاعاتی و یا خدماتی را به‌عنوان عامل تأثیرگذار بر رفتار افراد موردتوجه قرار دادند. هرچند،

در پژوهش‌های کشکولی (۱۳۹۱) و محمودی میمند و احمدی‌نژاد (Mahmoudi Maymand & Ahmadinejad, 2011)، رابطه‌ای بین عامل زمان و رفتار خرید آنی، به‌عنوان نوعی رفتار برنامه‌ریزی نشده، به‌دست نیامد.

درنهایت ویژگی‌های فردی نیز در برخی از پژوهش‌های داخلی از جمله نوشین‌فرد (۱۳۸۴)، نظری و قادری‌عابد (۱۳۹۰)، اسماعیل‌زاده، امرایی، قلی‌پور و مقدم (۱۳۹۶) و خارجی مانند کولثاو (Kuhlthau, 1991)، تریمبلی (Tremblay, 2005)، شارما، سیواکیوماران و مارشال (Sharma, Sivakumaran, & Marshall, 2014)، به‌عنوان عامل تأثیرگذار مهم دیگری بر رفتار اطلاع‌یابی مراجعان در محیط‌های کتابخانه‌ای و یا رفتار برنامه‌ریزی نشده افراد در محیط‌های خدماتی مورد تأیید قرار گرفت.

افزون بر این، هراتی، نوشین‌فرد، اسفدیاری‌مقدم، باب‌الحوائجی و حریری (Harati, Nooshinfard, Isfandyari-Moghaddam, Babalhavaeji, & Hariri, 2019)، در پژوهشی به شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی پرداختند. تأکید و تمرکز این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی به‌منظور ارائه الگوی کدگذاری محوری با رویکردی کیفی بدون در نظر گرفتن میزان تأثیری که هر یک از این عوامل می‌توانند بر این نوع از رفتارها داشته باشند، بود؛ در حالی‌که پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و نشان دادن میزان تأثیر عوامل شناسایی شده بر این نوع از رفتارها، به‌منظور تدوین الگوی پیشنهادی در این خصوص انجام شده است.

مرور پیشینه‌های پژوهش نشان داد، پژوهش‌های مختلف انجام شده در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و حوزه بازاریابی در ایران و خارج ایران عوامل تأثیرگذاری را بر رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌ها و یا رفتار خرید آنی مصرف‌کنندگان، به‌عنوان نوعی رفتار برنامه‌ریزی نشده، مورد تأیید قرار داده‌اند. از جمله این عوامل می‌توان به عوامل محیطی، عوامل فرهنگی و اجتماعی، عامل زمان، منابع و خدمات اطلاعاتی، منابع انسانی و ویژگی‌های فردی افراد اشاره نمود.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی است که با رویکرد ترکیبی (کیفی و کمی) با استفاده از روش نظریه‌پردازی زمینه‌ای در بخش کیفی و روش پیمایشی - تحلیلی در بخش کمی انجام شده

است. علت استفاده از روش نظریه زمینه‌ای، نبود مبانی نظری، پیشینه پژوهش و متغیرها و عوامل مشخص برای رفتارهای برنامه‌ریزی نشده در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و لزوم شناسایی این عوامل از طریق این روش بود. همچنین، دلیل استفاده از روش پیمایشی- تحلیلی، آگاهی یافتن از میزان تأثیر عوامل شناسایی شده مؤثر بر این نوع از رفتارها بود. ابزار گردآوری داده‌های بخش کیفی، مصاحبه عمیق و نیمه ساختاریافته و بخش کمی پرسشنامه محقق ساخته بود. برای سنجش روایی و پایایی داده‌ها مصاحبه‌های پژوهش چهار معیار اعتبارپذیری،[1] انتقال‌پذیری،[2] قابلیت اطمینان[3] و تأییدپذیری[4] در نظر گرفته شد. برای سنجش روایی پرسشنامه، روایی صوری و محتوایی موردتوجه قرارگرفته است. به‌منظور تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ عدد پرسشنامه بین جامعه آماری توزیع شد و مقدار آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس[5] محاسبه گردید که نتایج به‌دست‌آمده برای متغیرهای حاصل از پرسشنامه عبارت بود از عوامل محیطی ۰/۷۴۱، منابع و خدمات اطلاعاتی ۰/۸۴۵، منابع انسانی ۰/۷۱۱، عوامل فرهنگی و اجتماعی ۰/۷۹۱، عامل موقعیتی زمان ۰/۷۵۳، ویژگی‌های فردی ۰/۷۶۶، بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده ۰/۷۲۶؛ لذا پایایی پرسشنامه تأیید گردید.

با توجه به میان‌رشته‌ای بودن موضوع پژوهش، جامعه پژوهش در بخش کیفی را اعضای هیئت‌علمی و صاحب‌نظران سه حوزه موضوعی رفتار اطلاع‌یابی مرتبط با علم اطلاعات و دانش‌شناسی، رفتار مصرف‌کننده مرتبط با حوزه مدیریت و مطالعات رفتارشناسی مرتبط با حوزه روانشناسی تشکیل دادند. برای تعیین حجم نمونه در بخش کیفی از روش نمونه‌گیری هدفمند ترکیبی[6](هدفمند و سپس گلوله برفی)[7] استفاده شد. به این صورت با ۱۲ نفر از متخصصان، شامل ۵ نفر از حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، ۵ نفر از حوزه مدیریت و ۲ نفر از حوزه روانشناسی مصاحبه‌ای عمیق و نیمه ساختاریافته حاوی ۴ پرسش باز انجام شد. در بخش کمی پژوهش، جامعه آماری، دانشجویان عضو کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های فردوسی مشهد، پردیس دانشگاه تهران، تبریز، شیراز و شهید چمران اهواز شامل ۶۹۳۵۱ نفر بود. به‌طورکلی حجم نمونه در روش‌شناسی مدل یابی معادلات ساختاری می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده (نمونه) به ازای هر متغیر مشاهده‌شده (گویه‌های پرسشنامه) تعیین شود(عبدالوند و غفاری آشتیانی، ۱۳۸۸)؛ لذا با توجه به پرسشنامه

1. Credibility
2. Transferability
3. Dependability
4. Confirmability
5. SPSS
6. Combination Purposeful Sampling
7. Snowball

۴۰ گویه‌ای پژوهش، با در نظر گرفتن ۱۵ مشاهده برای هر گویه، تعداد ۶۰۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه تعیین گردید. جهت گردآوری اطلاعات از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم جامعه و در داخل هر طبقه به‌صورت تصادفی استفاده شد.

تجزیه‌وتحلیل و کدگذاری داده‌های مصاحبه‌ها طی سه مرحله کدگذاری باز،[1] کدگذاری محوری[2] و کدگذاری انتخابی[3] بر اساس روش نظریه‌پردازی زمینه‌ای و با استفاده از نرم‌افزار تحلیل داده‌های کیفی مکس‌کیودی‌ای[4] ۱۰ انجام شد. در بخش کمی برای تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل ۸/۵ استفاده شد.

یافته‌ها

همان‌طور که بیان شد، کدگذاری داده‌های کیفی حاصل از مصاحبه‌ها طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد. نتایج حاصل از کدگذاری باز و مقوله‌بندی مصاحبه‌ها در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. نتایج حاصل از مقوله‌بندی مصاحبه‌ها

نمونه جملات	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی	ویژگی‌ها
«ما توی بحث چیدمان‌ها می تونیم توی کتابخانه یکسری کتاب‌ها را طوری بچینیم که انگیزه برداشتن، مطالعه کردن سطحی و بعدش هم نهایتاً مطالعه عمیق را به‌دنبال داشته باشه». کد مصاحبه‌شونده: ۷	معماری ساختمان کتابخانه	عوامل محیطی	عوامل مرتبط با ارائه‌دهنده منابع و خدمات
«طراحی فیزیکی کتابخانه را عرض می‌کنم، این‌رو هدایت توجه تأثیر می‌زاره. این روی اون انتخاب یا رفتار نهایی به‌عنوان انتخاب تأثیر می زاره». کد مصاحبه‌شونده: ۱۰	چیدمان منابع و قفسه‌ها		
	جذابیت محیط		
«یه بخشی هم بر می‌گرده به اینکه محیط جذاب باشه که فرد توی اون محیط قرار می‌گیره یعنی محیط محیط کسل‌کننده‌ای نباشه، خسته‌کننده‌ای نباشه و فرد وقتی وارد میشه دوست داشته باشه وقت بیشتری را اونجا بیاد و بگذرونه». کد مصاحبه‌شونده: ۴	شرایط فیزیکی		
«یک محیط شادی را به لحاظ رنگ داشته باشه که فرد یه مدت زمان بیشتری را توی اون محیط بگذروند». کد مصاحبه‌شونده: ۴	محیط‌های الکترونیکی		

1. Open coding
2. Axial coding
3. Selective coding
4. MAXQDA

ویژگی‌ها	مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	نمونه جملات
	منابع و خدمات اطلاعاتی	ویژگی‌های نهادی منابع	«اگر تازه‌های کتاب در راستای فکری و موضوعی تحقیقاتی من باشه صد درصد من اونجا بیشتر وقت می‌ذارم. تازه‌های کتاب می‌تونه برای من رفتار آنی را به ارمغان بیاره». کد مصاحبه‌شونده: ۶
		ویژگی‌های نمادی منابع	«تنوع موضوعات توی اون حوزه می‌تونه خیلی درواقع توجه را جلب بکنه و طرف را خیلی به سمت برداشتن کتاب‌های مختلف بکشونه». کد مصاحبه‌شونده: ۹
		تنوع خدمات	«علاقه‌مندی فرد برای استفاده از خدمات کتابخانه در گروه آگاهی هست که شما باید بهش بدید. برانگیختگی از طریق دادن اطلاعاته». کد مصاحبه‌شونده: ۸
		معرفی امکانات و خدمات	«یکسری فعالیت‌ها و خدمات جنبی در کتابخانه تون می‌زارید، این فعالیت‌ها جنبی خودش ممکنه رفتارهای بدون برنامه‌ای را باعث بشه». کد مصاحبه‌شونده: ۳
	منابع انسانی	نوع برخورد کارکنان	«برخورد کتابدار. اگر کتابدار اهل تعامل نباشه. قیافه‌ای عبوس داشته باشه. خوب این اجازه نمی‌ده که یک فردی رفتارش شکل بگیره». کد مصاحبه‌شونده: ۲
		وجود کتابدار راهنما	
عوامل مرتبط با استفاده کننده از منابع و خدمات	ویژگی‌های فردی	ویژگی‌های رفتاری	«خیلی از نیازها و خواسته‌ها که پنهان بوده و فرد به اونها فکر نمی‌کرده با گشت زنی اونها هویدا می‌شوند. یادآوری و آشکار کردن نیازهای پنهان ناشی از گشت زنیه». کد مصاحبه‌شونده: ۸
		ویژگی‌های شناختی و ادراکی	
		ویژگی‌های شخصیتی ذاتی و اکتسابی	«ازلحاظ کارکردی و نهادی می‌تونه میزان علاقه خودم هم توش دخیل است. اول علاقه است بعد انتخابه. طرف اصلاً چقدر علاقه‌مند است که بیاد که رفتار آنی انجام بده». کد مصاحبه‌شونده: ۶
		ویژگی‌های نگرشی	«احساس مثبت به کتابخانه می‌تونه این اثر را روی توسعه استفاده از کتابخانه در قالب رفتارهای بدون برنامه ایجاد بکنه». کد مصاحبه‌شونده: ۱
		ویژگی‌های جمعیت شناختی	
	عامل موقعیتی زمان	فرصت کافی داشتن	«هر چی فرد بیشتر توی محیط کتابخانه باشه و وقت‌گذرانی کنه می‌تونه این پتانسیل را داشته باشه که رفتار بدون برنامه بیشتری از خودش بروز بده». کد مصاحبه‌شونده: ۴
		زمان ماندن در کتابخانه	
		وقت‌گذرانی در کتابخانه	
عوامل بیرونی	عوامل فرهنگی و اجتماعی	اعتبار و ارزش کتابخانه	«یک عامل بخصوص بافت فرهنگی است. زمانی‌که ما جوان بودیم ازنظر فرهنگی یک جوی وجود داشت. جو فرهنگی رقابت در کتاب خونی». کد مصاحبه‌شونده: ۶
		سرانه پایین مطالعه	
		جو فرهنگی کتاب‌خوانی	«شما بهتر از من می‌دونید ما همش میام می‌گیم که سرانه کتابخونی ما کمه. حالا سیستم چکار کرده. سیستم‌های ما سیستم‌های آموزشیمون از اون پایین‌ترین سطح توی این زمینه هیچ قدمی را در جهت تأثیر بر افراد بر نداشتند» کد مصاحبه‌شونده: ۱۰

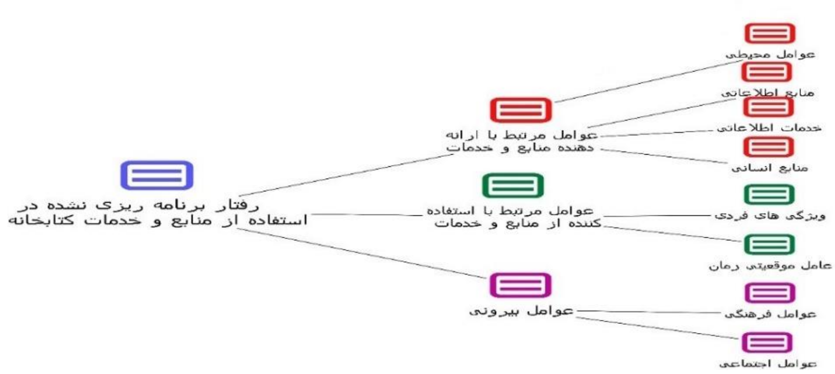
نمونه جملات	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی	ویژگی‌ها
«امروز داره میاد یک سانحه‌ای می‌بینه یا یک حادثه‌ای تو راه می‌بینه این باعث میشه کتابخانه که بیاد بره در این مورد اطلاعات بگیره درصورتی‌که نیازش هم نبوده تا الآن». کد مصاحبه‌شونده: ۳	رخدادهای مشاهده‌شده در مسیر کتابخانه		
	حوادث اجتماعی		

در جدول ۱، مقوله‌های فرعی[1] نتایج حاصل از مقوله‌بندی مفاهیم مصاحبه‌ها و مقوله‌های اصلی[2] نتایج حاصل از کدگذاری محوری مقوله‌های فرعی هستند. مقوله‌ها در مقایسه با مفاهیم، انتزاعی‌تر بوده و سطحی بالاتر را نشان داده و شالوده ساختن نظریه هستند. همچنین ویژگی‌ها[3] را «صفات یا خصیصه‌هایی راجع به یک مقوله» تعریف کرده‌اند (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰، ص ۶۱). تجزیه‌وتحلیل داده‌های کیفی مصاحبه‌ها و استخراج مفاهیم و تعیین مقوله‌ها، زمینه پاسخ به پرسش اول پژوهش را فراهم نمود، که در ادامه بیان شده است.

پرسش اول پژوهش: عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان در استفاده از منابع یا خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی کدام است؟

بر اساس نتایج جدول ۱ و با توجه به مقوله‌های اصلی شناسایی‌شده حاصل از تجزیه‌وتحلیل و کدگذاری داده‌ها مصاحبه‌ها، ۸ عامل به‌عنوان عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران شناسایی شدند که عبارت‌اند از: عوامل محیطی، منابع اطلاعاتی، خدمات اطلاعاتی، منابع انسانی، ویژگی‌های فردی، عامل موقعیتی زمان، عوامل فرهنگی و عوامل اجتماعی. در شکل ۱ که خروجی حاصل از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای است، این عوامل نشان داده شده‌اند.

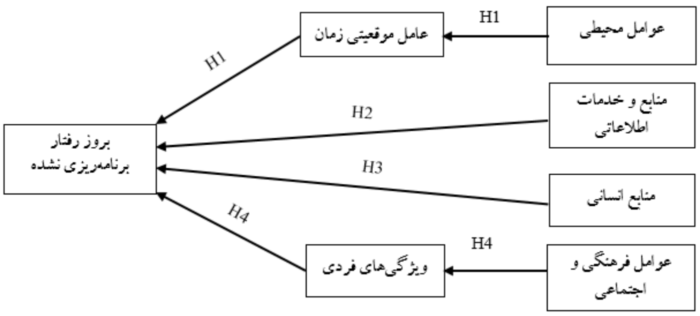
1. Sub-Categories
2. Main Categories
3. Properties



شکل ۱. عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی

همان‌طور که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، عوامل محیطی، منابع اطلاعاتی، خدمات اطلاعاتی و منابع انسانی، به‌عنوان عوامل مرتبط با ارائه‌دهنده منابع و خدمات، عامل موقعیتی زمان و ویژگی‌های فردی به‌عنوان عوامل مرتبط با استفاده‌کننده از منابع و خدمات و عوامل فرهنگی و عوامل اجتماعی به‌عنوان عوامل بیرونی، بر رفتارهای برنامه‌ریزی نشده کاربران، تأثیرگذار هستند.

درصورتی‌که بتوان مدلی بر اساس عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها بنا نهاد، امکان ارزیابی مطلوب‌تر میزان اهمیت و تأثیر این عوامل به روش کمی فراهم می‌گردد. بر این پایه، جهت طراحی مدل عملیاتی پژوهش و تعیین متغیرهای مستقل و میانجی و تأثیر هر یک از این متغیرها بر متغیر وابسته (بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده) ازنظر خبرگان مصاحبه‌شونده استفاده گردید (شکل ۲).



شکل ۲. مدل عملیاتی پژوهش

بر اساس مدل عملیاتی، پژوهش حاضر شامل چهار فرضیه است که در ادامه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش ارائه می‌شود. در جدول‌های ۲ الی ۵ مقادیر آماره t و ضرایب مسیر مربوط به فرضیه‌های پژوهش ارائه شده است. در این جدول‌ها، فرضیه‌های که دارای ضریب مسیر مثبت و مقدار آماره تی (t) بیشتر از ۱/۹۶ باشند، معنادار هستند.

فرضیه اول: عوامل محیطی کتابخانه از طریق عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌دارد.

این فرضیه به بررسی اثر واسط متغیر «عامل موقعیتی زمان» (متغیر میانجی)، در رابطه بین متغیر مستقل «عوامل محیطی» با متغیر وابسته «بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده» می‌پردازد. برای بررسی اثرات غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته ضرورت دارد تا شروط زیر برقرار باشد. شرط اول این است که معناداری رابطه بین متغیر مستقل و واسط تأیید شود و شرط دوم نیز تأیید معناداری رابطه بین متغیر واسط و وابسته است.

جدول ۲. نتایج آزمون فرضیه اول

رابطه مورد آزمون	ضریب مسیر	آماره تی (t)	نتیجه
عوامل محیطی ← عامل موقعیتی زمان ← بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده	۰/۲۹ × ۰/۵۲ = ۰/۱۵	۷/۷۹ و ۱۶/۳۲	معنادار است

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، متغیر مستقل «عوامل محیطی» بر متغیر میانجی «عامل موقعیتی زمان» با ضریب مسیر ۰/۲۹ و مقدار آماره تی (t) ۷/۷۹ تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین متغیر میانجی «عامل موقعیتی زمان» بر متغیر وابسته «بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده» با ضریب مسیر ۰/۵۲ و مقدار آماره تی (t) ۱۶/۳۲ تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ بنابراین با توجه به اینکه مقدار هر دو آماره تی (t) به‌دست‌آمده بیشتر از ۱/۹۶ است، شرط اول و دوم برقرار است. بر این اساس، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت عوامل محیطی کتابخانه از طریق عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم (مثبت) و معنی‌داری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌دارد؛ لذا فرضیه اول پژوهش تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم: منابع و خدمات اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارند.

جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه دوم

رابطه مورد آزمون	ضریب مسیر	آماره تی (t)	نتیجه
منابع و خدمات اطلاعاتی ← بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده	۰/۰۶	۱/۶۷	معنادار نیست

با توجه جدول ۳، ضریب مسیر بین منابع و خدمات اطلاعاتی و بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده برابر با ۰/۰۶ و مقدار آماره تی (t) برابر ۱/۶۷ است که کمتر از ۱/۹۶ می‌باشد؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار نیست و درواقع منابع و خدمات اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات تأثیر مستقیم و معنی‌داری ندارند. بنابراین فرضیه دوم پژوهش تأیید نمی‌گردد.

فرضیه سوم: منابع انسانی بر بروز به رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

جدول ٤. نتایج آزمون فرضیه‌ها

رابطه مورد آزمون	ضریب مسیر	آماره تی (t)	نتیجه
منابع انسانی ← بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده	-۰/۰۲	-۰/۴۸	معنادار نیست

براساس نتایج جدول ۴، ضریب مسیر بین منابع انسانی و بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده برابر با ۰/۰۲- و مقدار آماره تی (t) برابر ۰/۴۸- است که کمتر از ۱/۹۶ می‌باشد؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که منابع انسانی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات تأثیر مستقیم و معنی‌داری ندارند. بنابراین فرضیه سوم پژوهش تأیید نمی‌گردد.

فرضیه چهارم: عوامل فرهنگی و اجتماعی از طریق ویژگی‌های فردی کاربران تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌دارد.

جدول ٥. نتایج آزمون فرضیه‌ها

رابطه مورد آزمون	ضریب مسیر	آماره تی (t)	نتیجه
عوامل فرهنگی و اجتماعی ← ویژگی‌های فردی ← بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده	۰/۰۸ = ۰/۲۲ × ۰/۳۶	۹/۷۵ و ۶/۸۵	معنادار است

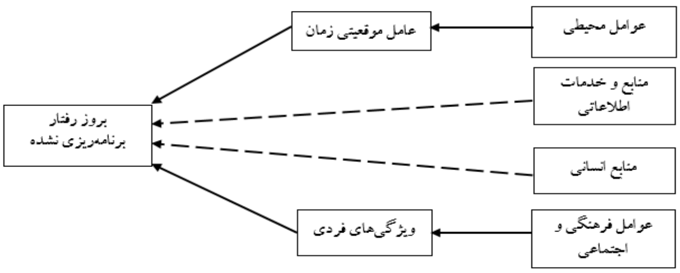
همان‌طور که جدول ۵ مشاهده می‌شود، متغیر مستقل «عوامل فرهنگی و اجتماعی» بر متغیر میانجی «ویژگی‌های فردی» با ضریب مسیر ۰/۳۶ و مقدار آماره تی (t) برابر ۹/۷۵ تأثیر مثبت و معناداری دارد و

همچنین متغیر میانجی «ویژگی‌های فردی» بر متغیر وابسته «بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده» با ضریب مسیر ۰/۲۲ و مقدار آماره تی (t) برابر ۶/۸۵ تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ بنابراین با توجه به اینکه مقدار هر دو آماره تی (t) به‌دست‌آمده بیشتر از ۱/۹۶ است، شرط اول و دوم (بیان‌شده در فرضیه اول) برقرار است. بر این اساس، با توجه به مقادیر آماره t و ضریب مسیر به‌دست‌آمده، می‌توان گفت عوامل فرهنگی از طریق ویژگی‌های فردی تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌دارد و فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌گردد.

پرسش دوم پژوهش: الگوی پیشنهادی برای رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی چیست؟

با در نظر گرفتن نتایج بخش کیفی و کمی پژوهش می‌توان الگوی پیشنهادی رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را تدوین نمود. الگوی موردنظر همراه با متغیرها و روابط موجود در شکل ۳ نشان داده شده است.

نتایج تحلیل داده‌های بخش کیفی و همچنین آزمون فرضیه‌های پژوهش، در بخش کمی نشان داد، عوامل محیطی از طریق عامل موقعیتی زمان و عوامل فرهنگی و اجتماعی از طریق ویژگی‌های فردی، تأثیر مستقیم و معناداری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعه‌کنندگان در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌دارند و هرچند، تأثیر منابع و خدمات اطلاعاتی و منابع انسانی بر بروز رفتارهای برنامه‌ریزی نشده مراجعه‌کنندگان در بخش کمی پژوهش تأیید نشد؛ ولی با توجه تأکید این عوامل توسط خبرگان مصاحبه‌شونده، در الگوی پیشنهادی نیز تأثیر این عوامل به‌صورت پیکان خط تیره مشخص شده است؛ لذا پیشنهاد می‌شود این الگو در محیط‌های مختلف آزمون شود تا در صورت تأیید به مدلی استاندارد تبدیل گردد.



شکل ۳. الگوی پیشنهادی رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تجزیه‌وتحلیل مصاحبه‌ها نشان داد که عوامل مختلفی بر رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه، تأثیرگذار هستند که شامل «عوامل محیطی»، «منابع اطلاعاتی»، «خدمات اطلاعاتی»، «منابع انسانی»، «عوامل فرهنگی»، «عوامل اجتماعی»، «عامل موقعیتی زمان» و «ویژگی‌های فردی» می‌باشند. همچنین، نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌های کمی نشان داد که از چهار فرضیه پژوهش دو فرضیه (فرضیه‌های ۱ و ۴) مورد تأیید قرار گرفت؛ اما دو فرضیه دیگر پژوهش (فرضیه‌های ۲ و ۳) مورد تأیید قرار نگرفت.

بر اساس نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول، عوامل محیطی کتابخانه ازجمله میزان نور محیط، نظام قفسه باز، وجود سالن مطالعه، چیدمان قفسه‌ها، تبلیغات محیطی، معرفی تازه‌های کتابخانه، سیمای ظاهری و سهولت استفاده از وب‌سایت کتابخانه و ... از طریق زمانی که مراجعه‌کنندگان برای ماندن و گشت‌وگذار در محیط فیزیکی و مجازی کتابخانه صرف می‌کنند، منجر به بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه می‌گردد. به نظر می‌رسد یکی از دلایل به‌دست آمدن چنین نتیجه‌ای آن باشد که عوامل محیطی ذکرشده می‌توانند از طریق تأثیر بر مراجعه‌کنندگان باعث جذب و احساس رضایت آن‌ها شده و درنتیجه، مراجعه‌کنندگان زمان بیشتری را در محیط کتابخانه صرف کنند و نسبت به استفاده برنامه‌ریزی نشده از منابع و خدمات کتابخانه ترغیب شوند. همسو با پژوهش حاضر، برخی پژوهش‌های پیشین در ایران از جمله نوشین‌فرد (۱۳۸۴)، کشکولی (۱۳۹۱)، تقی‌زاده (۱۳۹۳)، اسماعیل‌زاده، امرایی، قلی‌پور و مقدم‌زاده (۱۳۹۶) و هراتی و همکاران (۱۳۹۷)، و خارج از ایران مانند ماتیلا و ویرتز (Mattila & Wirtz, 2008)، تانوسکودی (Thanuskodi, 2009)، محمودی میمند و احمدی‌نژاد (Mahmoudi Maymand & Ahmadinejad, 2011)، گرا و دنی- ایلکبیر (Graa & Dani-Elkebir, 2012)، فلو و مادل‌برگر (Floh & Madlberger, 2013)، و هراتی و همکاران (Harati et al., 2019) تأثیر عوامل محیطی بر رفتار کاربران را تأیید کردند. هرچند مغایر با پژوهش حاضر، نتایج پژوهش نظری و قادری عابد (۱۳۹۰) بیانگر عدم تأثیر ویژگی‌های محیطی بر رفتار کاربران بود.

بر اساس نتایج حاصل از آزمون فرضیه دوم، عرضه منابع و خدمات اطلاعاتی باکیفیت و متنوع، دسترس‌پذیری آسان به منابع و وجود تسهیلات در استفاده از منابع کتابخانه، فعالیت‌های جنبی کتابخانه، معرفی امکانات و خدمات کتابخانه و افزایش ساعات ارائه خدمات کتابخانه، تأثیری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ندارد. به نظر می‌رسد دلایل عدم تأثیر منابع و خدمات اطلاعاتی

بر رفتارهای برنامه‌ریزی نشده این است که مراجعه‌کنندگان در هنگام مراجعه به کتابخانه به‌صورت مستقیم توجهی به منابع و خدمات اطلاعاتی موجود در کتابخانه نمی‌کنند و همچنین کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند منابع و خدمات اطلاعاتی خود را به‌صورت درست معرفی، عرضه و دسترس‌پذیر نمایند. شاید یکی دیگر از دلایل آن‌را بتوان عدم وجود منابع و خدمات اطلاعاتی با کیفیت و تنوع چشمگیر در کتابخانه‌های دانشگاهی عنوان کرد. برخلاف یافته‌های پژوهش حاضر، در پژوهش‌های محمدی و دوستدار (۱۳۸۷)، طباطبائی شهرآباد (۱۳۹۵)، خان، احمد و خان (Khan, Ahmad, & Khan, 2017)، و هراتی و همکاران (Harati et al., 2019) تأثیر منابع و خدمات اطلاعاتی بر رفتار اطلاعاتی کاربران مورد تأیید قرار گرفت.

بر اساس نتایج حاصل از آزمون فرضیه سوم، مؤلفه‌های منابع انسانی ازجمله برخورد مناسب کارکنان کتابخانه، پیشنهاد منابع اطلاعاتی توسط کارکنان و وجود کتابدار راهنما در کتابخانه تأثیری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ندارد. به نظر می‌رسد دلیل عدم تأثیر منابع انسانی بر رفتارهای برنامه‌ریزی نشده این است که کتابداران کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند ارتباط خوب و مؤثری با مراجعه‌کنندگان برقرار نمایند و همچنین نتوانسته‌اند جهت رفع نیاز اطلاعاتی آشکار و پنهان آن‌ها به‌سوی مراجعه‌کنندگان بخصوص مراجعه‌کنندگان سرگردان رفته و همیشه منتظر رجوع آن‌ها بوده‌اند. همچنین شاید از دلایل دیگر آن بتوان کمبود و یا عدم وجود کتابداران با روابط عمومی بالا و نارضایتی کتابداران از شرایط کاری در کتابخانه‌های دانشگاهی را عنوان کرد. همسو با پژوهش حاضر، کشکولی (۱۳۹۱) نشان داد متغیر رفتار کارکنان به‌عنوان یک عامل انسانی، نتوانسته است تأثیری بر رفتار مراجعه‌کنندگان داشته باشد. از طرفی دیگر، مغایر با پژوهش حاضر، برخی از پژوهش‌های پیشین از جمله حصاری (۱۳۸۵)، تقی‌زاده (۱۳۹۳)، ماتیلا و ویرتز (Mattila & Wirtz, 2008) و هراتی و همکاران (Harati et al., 2019)، تأثیر منابع انسانی بر رفتار کاربران را اثبات نمودند.

بر اساس نتایج حاصل از آزمون فرضیه چهارم، عوامل فرهنگی و اجتماعی ازجمله جو فرهنگی کتاب‌خوانی و عادت به مطالعه در محیط دانشگاه، اعتبار و ارزش کتابخانه در جامعه، فضای فرهنگی کتاب‌خوانی حاکم بر خانواده، معاشرت با همسالان و دوستان در کتابخانه و توجه به پیشنهادهای آن‌ها در راستای استفاده از منابع و خدمات، از طریق ویژگی‌های فردی مراجعه‌کنندگان منجر به بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه می‌گردد. به نظر می‌رسد علت تأثیر عوامل فرهنگی و عوامل اجتماعی بر ویژگی‌ها فردی مراجعه‌کنندگان به کتابخانه و درنهایت تأثیر این عوامل بر رفتار برنامه‌ریزی نشده آن‌ها این است که عوامل فرهنگی و اجتماعی به‌عنوان بستر و عواملی زمینه‌ای بر جامعه و خانواده تأثیر

گذاشته و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌های دانشگاهی نیز به‌عنوان افراد جامعه متأثر از شرایط فرهنگی و اجتماعی حاکم بر جامعه و خانواده بوده و درنتیجه ویژگی‌ها فردی آن‌ها تحت تأثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی قرار می‌گیرد. همسو با پژوهش حاضر، نتایج برخی از پژوهش‌های پیشین از جمله نوشین‌فرد (۱۳۸۴)، حصاری (۱۳۸۵)، طباطبائی شهرآباد (۱۳۹۵) و هراتی و همکاران (Harati et al., 2019)، نشان‌دهنده تأثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی بر رفتار اطلاع‌یابی کاربران بود.

درنهایت، با توجه به نتایج بخش کیفی و کمی پژوهش حاضر، الگوی پیشنهادی رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی تدوین گردید. در این الگو تمامی جنبه‌های تأثیرگذار بر رفتار برنامه‌ریزی نشده که از مصاحبه‌های بخش کیفی استخراج‌شده و درنهایت در بخش کمی موردسنجش قرار گرفت، منعکس شد. در ضمن، پژوهشی که تاکنون به ارائه الگوی رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها پرداخته باشد، به دست نیامد.

پیشنهادهای کاربردی پژوهش

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، پیشنهادهای زیر در جهت بهبود فرایند اشاعه و استفاده مؤثر از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه شده است:

- پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های دانشگاهی عوامل محیطی و عوامل فرهنگی و اجتماعی شناسایی‌شده در پژوهش حاضر را موردتوجه قرار دهند؛ زیرا نتایج این پژوهش نشان داد که توجه به این عوامل و بهبود آن‌ها می‌تواند باعث شود که مراجعه‌کنندگان به استفاده بیشتر از منابع و خدمات کتابخانه به‌صورت برنامه‌ریزی نشده و آنی ترغیب شوند.
- پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های دانشگاهی برای طولانی شدن مدت‌زمانی که مراجعه‌کنندگان در محیط فیزیکی و مجازی کتابخانه صرف می‌کنند، برنامه‌های ویژه‌ای داشته باشند زیرا نتایج این پژوهش نشان داد که هر چه مراجعه‌کنندگان زمان بیشتری را در کتابخانه صرف کنند، به استفاده بیشتر از منابع و خدمات کتابخانه به‌صورت برنامه‌ریزی نشده و آنی ترغیب می‌شوند و این امر منجر به اشاعه بیشتر منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی خواهد شد.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

- پیشنهاد می‌شود پژوهشی با موضوع مشابه جهت شناسایی عوامل مؤثر بر رفتارهای برنامه‌ریزی نشده مراجعان در سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله کتابخانه‌های عمومی و تخصصی انجام شود.

این امر سبب می‌شود تا عوامل مؤثر بر این نوع از رفتارهای کاربران در کتابخانه‌های مختلف شناسایی‌شده و در اشاعه اطلاعات به این عوامل توجه شود.

- پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی کمی مبتنی بر عوامل و متغیرهای شناسایی‌شده در پژوهش حاضر جهت درک میزان تأثیر هر یک از این عوامل بر رفتار برنامه‌ریزی نشده در کتابخانه‌های مختلف و از دیدگاه مراجعان مختلف موردتوجه قرار گیرد.
- پیشنهاد می‌شود بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، مدل‌های بومی و ملی رفتار اطلاع‌یابی که به‌صورت واضح و مشخص بر رفتارهای برنامه‌ریزی نشده کاربران نیز تأکید نموده باشند، را تدوین و آزمون نمود.

منابع

استراوس، انسلم ال ؛ و کوربین، جولیت ام (۱۳۹۰). *مبانی پژوهش کیفی : فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای.* (ابراهیم افشار، مترجم). تهران: نشر نی.

اسماعیل‌زاده، علی؛ امرایی، حافظ؛ قلی پور، سارا؛ و مقدم، آرش. (۱۳۹۶). تأثیر جو و طراحی چیدمان فروشگاه‌های اینترنتی، بر رفتار خرید آنی آنلاین مشتریان. *فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت بازرگانی*، ۹(۲)، ۲۱۳-۲۳۲. Doi: 10.22059/JIBM.2017.60166

تقی‌زاده، ندا (۱۳۹۳). *بررسی نیازهای اطلاعاتی زنان شاغل و خانه‌دار شهر خلخال* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، تهران.

حصاری، ژیلا (۱۳۸۵). بررسی نیازهای اطلاعاتی زنان خانه‌دار در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. *پیام بهارستان*، (۶۶)، ۱۱-۱۴. بازیابی شده در ۶ تیر ۱۳۹۷ از: http://ensani.ir/fa/article/269165

خدادادی، محمد رسول (۱۳۹۶). ارتباط بین رفتار اطلاع‌یابی و باورهای معرفت‌شناختی بر اساس الگوی اطلاع‌یابی ویلسون (مطالعه موردی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی مدیریت ورزشی). *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش*، ۴(۳)، ۴۱-۵۰. بازیابی شده در ۱۵ بهمن ۱۳۹۶ از: http://fmss.journals.pnu.ac.ir/article_3966.html

سالاری، محمود (۱۳۹۱). *واکاوی و تبیین عوامل عمده مؤثر بر فرهنگ مطالعه در ایران و ارائه مدلی مناسب برای توسعه آن* (پایان‌نامه دکتری). دانشکده فردوسی، دانشگاه دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، مشهد.

طباطبائی شهرآباد، سیده زهرا. (۱۳۹۵). *بررسی میزان استفاده نوجوانان از خدمات کتابخانه‌های عمومی سبزوار و رابطه آن با پیشرفت تحصیلی* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، مشهد.

عبدالوند، محمدعلی؛ و غفاری آشتیانی، پیمان (۱۳۸۸). ارائه الگویی برای ارزیابی عوامل مؤثر بر تبلیغات شفاهی مثبت در بازار خدمات (مطالعه موردی: بانک‌های شهرستان اراک). *آینده‌پژوهی مدیریت*، ۲۰ (۲)، ۳۵-۵۱. بازیابی شده در ۱۸ فروردین ۱۳۹۶ از: http://jmfr.srbiau.ac.ir/article_6664_1026.html

قاسم، امیدعلی؛ و نورمحمدی، حمزه علی (۱۳۹۴). *الگوهای سنجش و اندازه‌گیری سرانه مطالعه در ایران*. مقاله ارائه شده در هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش. تهران: موسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی. بازیابی شده در ۱۶ بهمن ۱۳۹۵ از: https://www.civilica.com/Paper-IKMC08-IKMC08_133.html

کشکولی، محبوبه (۱۳۹۱). *تأثیر عوامل محیطی بر رفتار خرید آنی مشتریان مورد مطالعه فروشگاه رفاه* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده مدیریت و حسابداری، تهران.

محمدزاده، هاجر؛ و بزرگی، اشرف‌السادات (۱۳۹۱). استفاده‌کنندگان از کتابخانه ملی ایران و شیوه‌های بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی: همخوان یا ناهمخوان با اساسنامه. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳ (۴)، ۲۲-۳۹. بازیابی شده در ۱۶ بهمن ۱۳۹۵ از: http://ensani.ir/fa/article/315162

محمدی، کورش؛ و دوستدار، دکتر یحیی (۱۳۸۷). نقش کتابخانه مرکزی دانشگاه امام صادق (ع) در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی آن دانشگاه. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۲ (۴۸)، ۱۷۵-۲۰۲. بازیابی شده در ۶ تیر ۱۳۹۷ از: https://jlib.ut.ac.ir/article_21325.html

منصوریان، یزدان؛ و سنگری، محمود (۱۳۹۴). بررسی رفتار اطلاع جویی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه خوارزمی در تدوین پایان‌نامه. *مجله تعامل انسان و اطلاعات*، ۲ (۲)، ۱-۸. بازیابی شده در ۲۵ اسفند ۱۳۹۵ از: https://hii.khu.ac.ir/article-1-2485-fa.html

نظری، محسن؛ و قادری‌عابد، امیرحسین (۱۳۹۰). ارائه مدلی جهت بررسی عوامل مؤثر بر رفتار خرید ناگهانی - مورد مطالعه: دانشجویان دانشکده مدیریت دانشگاه تهران -. *مدیریت بازرگانی*، ۳(۴)، ۱۲۷-۱۴۰. بازیابی شده در ۲۷ مرداد ۱۳۹۵ از: https://jibm.ut.ac.ir/article_28562.html

نعیمی، جمیله؛ و محمداسماعیل، صدیقه (۱۳۹۵). تعیین رفتار اطلاع‌یابی دانش‌پژوهان دانشگاه‌های علوم پزشکی خراسان رضوی با رویکرد شبکه عصبی. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۶(۲)، ۸۰-۹۶. https://doi.org/10.22067/riis.v6i2.58333

نوشین‌فرد، فاطمه (۱۳۸۴). بررسی عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیأت‌علمی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۶ (۳)، ۳۹-۵۲. بازیابی شده در ۲۹ اردیبهشت ۱۳۹۶ از: http://nastinfo.nlai.ir/article_595.html

هراتی، هادی؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ اسفندیاری‌مقدم، علیرضا؛ باب‌الحوائجی، فهیمه؛ و حریری، نجلا (۱۳۹۷). عوامل مؤثر بر رفتار استفاده برنامه‌ریزی نشده کاربران از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی. تعامل انسان و اطلاعات، ۵(۲)، ۱-۱۴. بازیابی شده در ۲۵ تیر ۱۳۹۸ از: https://hii.khu.ac.ir/article-1-2786-fa.html

Ajzen, Icek. (2006). Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations. Available in April 9, 2017 at: https://pdfs.semanticscholar.org/0574/b20bd58130dd5a961f1a2db10fd1fcbae95d.pdf

Burnett, Sandy E. (2006, August 29). *Internal and external trigger cues of impulse buying online* (Thesis, NonPeerReviewed-Master of Science). Oregon State University, Corvallis. Available in February 19, 2017 at: https://ir.library.oregonstate.edu/concern/graduate_thesis_or_dissertations/db78tg07w

Floh, Arne; & Madlberger, Maria. (2013). The Role of Atmospheric Cues in Online Impulse-buying Behavior. *Electronic Commerce Research and Applications*, *12*(6), 425–439. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2013.06.001

Graa, Amel; & Dani-Elkebir, Maachou. (2012). Application of stimulus & response model to impulse buying behavior of Algerian consumers. *Serbian Journal of Management*, *7*(1), 53-64. https://doi.org/10.5937/sjm1201053G

Harati, Hadi; Nooshinfard, Fatemeh; Isfandyari-Moghaddam, Alireza; Babalhavaeji, Fahimeh; & Hariri, Nadjla. (2019). Factors affecting the unplanned use behavior of academic libraries users. *Aslib Journal of Information Management*, *71*(2), 138-1354. https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2018-0092

Hossain, Md Uzzal; Hossain, Md Arman; & Islam, Md Shariful. (2017). An assessment of the information needs and information-seeking behaviour of members of parliament (MPs) in Bangladesh. *Information and Learning Science*, *118*(1/2), 48-66. https://doi.org/10.1108/ILS-10-2016-0075

Khan, Fauz Dar; Ahmad, Sajjad; & Khan, Asad. (2017). Information Seeking Behaviour (ISB) of Teaching Staff and Students using Central Library of the University of Peshawar. *PUTAJ - Humanities and Social Sciences*, *25*(1), 145-160. Available in February 5, 2018 at: http://putaj.puta.pk/index.php/hss/article/view/394

Kim, Jiyeon. (2003, August). *College students' apparel impulse buying behaviors in relation to visual merchandising* (Doctoral dissertation). University of Georgia, Athens. Available in March 12, 2017 at: http://purl.galileo.usg.edu/uga_etd/kim_jiyeon_200308_ms

Kuhlthau, Carol C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, *42*(5), 361-371. https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<361::AID-ASI6>3.0.CO;2-#

Mahmoudi Maymand, Mohammad; & Ahmadinejad, Mostafa. (2011). Impulse buying: the role of store environmental stimulation and situational factors (An empirical investigation). *African Journal of Business Management*, *5*(34), 13057-13065. https://doi.org/10.5897/AJBM11.2112

Mattila, Anna S.; & Wirtz, Jochen. (2008). The role of store environmental stimulation and social factors on impulse purchasing. *Journal of Services Marketing*, *22*(7), 562-567. https://doi.org/10.1108/08876040810909686

Ngozi, Okonoko Vera; Uche, Emeka-Ukwu & Ejiro, Ayomanor Kenneth. (2015). Information seeking behaviour of faculty members in a Nigerian university. *International Journal of Academic Research and Reflection*, *3*(4), 95-102. Available in April 1, 2017 at: http://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2015/05/INFORMATION-SEEKING-BEHAVIOUR-OF-FACULTY-MEMBERS-Full-paper.pdf

Sharma, Piyush; Sivakumaran, Bharadhwaj; & Marshall, Roger. (2014). Exploring impulse buying in services: toward an integrative framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *42*(2), 154-170. https://doi.org/10.1007/s11747-013-0346-5

Thanuskodi, S. (2009). Information-Seeking Behavior of Law Faculty at Central Law College, Salem. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, *282*, 1-7. Available in April 1, 2017 at: https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/282

Tremblay, Amelie J. (2005). *Impulse buying behavior: Impulse buying behavior among college students in the borderlands*. ETD Collection for University of Texas, El Paso. Available in February 19, 2017 at: https://scholarworks.utep.edu/dissertations/AAI1430979

Identifying the Factors Affecting and Presenting a Proposed Pattern for Users' Unplanned Behavior in the Use of Academic Library Resources and Services: A Mixed Study

Hadi Harati[1]
Ferdowsi University of Mashhad
Nadjla Hariri[2]
Islamic Azad University, Tehran
Alireza Esfandiari Moghdam [3]
Islamic Azad University, Hamedan

Abstract

Introduction: One of the important issues in the scope of user behavior in libraries is users' unplanned behavior, which can play a decisive role in developing the use of resources and services or in increasing the culture of using libraries within communities. Therefore, the present study aimed at identifying the factors affecting the unplanned behavior of library users in using the resources and services of academic libraries and presenting a proposed pattern.

Methodology: The present research was applied in terms of purpose that was conducted based on a quantitative-qualitative approach using the grounded theory at the qualitative part and survey-analytical method at the quantitative part. The data collection tool for the qualitative part was a deep and semi-structured interview and for the quantitative part, it was a researcher-made questionnaire. The research population at the qualitative part included the faculty members and experts in three fields of knowledge and information science, management, and psychology. 12 subjects were selected as the sample by combined purposeful sampling (first purposeful and then snowball). The research population at the quantitative part included the student members of the central libraries of the universities Ferdowsi University of Mashhad, Shahid Chamran of Ahvaz, Tehran, Tabriz and Shiraz. The sample size was 600 people. Analyzing and coding interview data were performed with using MAXQDA 10 qualitative analysis software. At the quantitative part, the structural equation method and LISREL software were used to analyze the data.

Findings: Based on the findings of the qualitative part, the factors related to technology, environment, information resources, information services, human resources, individual characteristics, time position, cultural factors and social factors were identified as the factors affecting the unplanned behavior of users in using the resources and services of academic libraries. Accordingly, the operational model of this type of behavior was designed. Based on the operational model, the results of the quantitative part showed that environmental and technological factors affect the unplanned behavior of users in using the resources and services of academic libraries through the time position factor, while cultural and social factors affect this through the individual characteristics of users. Information resources, information services and human resources had no significant effect on the incidence of

1 harati-ha@ferdowsi.um.ac.ir
2 n-hariri@srbiau.ac.ir
3 ali.isfandyari@gmail.com

unplanned behaviors in the use of library resources and services. Finally, the proposed pattern of factors affecting the unplanned behavior of users in using the resources and services of academic libraries was designed based on the results of quantitative and qualitative research part.
Conclusion: According to the findings of the research, it seems that in order to optimize the use of resources and services, attract audiences and increase the level of awareness and information of users, academic libraries should pay special attention to the effective factors in the unplanned behavior of users in using libraries resources and services.
Keywords: Information seeking behavior, Unplanned behavior, Grounded theory, Academic libraries